

Gestion des Conflits & CNV

Désamorcer les tensions et construire une communication constructive — méthode Rosenberg (CNV), Thomas-Kilmann et écoute empathique

RISQ OF — contact@risq-of.fr | risq-of.fr | Référentiel National Qualité — démarche Qualiopi en cours

14 heures	2 jours	Présentiel	4 à 12 pers.	Attestation	Sur devis
DURÉE	FORMAT	MODALITÉ	GRUPE	SANCTION	TARIF

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- 1 Comprendre les mécanismes du conflit en milieu professionnel
- 2 Maîtriser les fondamentaux de la Communication Non Violente (Rosenberg)
- 3 Pratiquer l'écoute active, empathique et la reformulation
- 4 Choisir la stratégie de résolution adaptée à chaque type de conflit
- 5 Construire une posture de médiation et de désescalade durable

PUBLIC VISÉ & PRÉREQUIS

Public visé

- › Encadrants, managers, chefs d'équipe
- › Responsables RH et préventeurs
- › Médiateurs et référents climat social
- › Membres du CSE / CSSCT
- › Tout salarié confronté à des tensions relationnelles

Prérequis obligatoire

- › Aucun prérequis pédagogique
- › Aucun prérequis médical
- › Adaptation handicap : contact@risq-of.fr

PROGRAMME DÉTAILLÉ — 4 MODULES

1 Comprendre les conflits en milieu professionnel

3h Théorie

- › Définition du conflit — différend, désaccord, tension, opposition
- › Les 5 types de conflits — intérêts, valeurs, relationnels, pouvoir, identité
- › Sources et mécanismes d'escalade — modèle de Thomas et Kilmann
- › Impact des conflits sur la santé et la performance (Art. L4121)
- › Différence entre conflit sain et conflit destructeur
- › Cadre ANI du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence

2 Les fondamentaux de la CNV (Rosenberg)

2h Théorie • 1h30 Pratique

- › Origine et principes — Marshall B. Rosenberg, psychologue américain
- › Les 4 étapes OSBD — Observation, Sentiment, Besoin, Demande
- › Distinguer observations et jugements, sentiments et interprétations
- › Les besoins universels — Maslow et grille des besoins en CNV
- › Les 3 postures — empathie, expression, auto-empathie
- › Exercices d'entraînement — reformulation sans jugement

3 Pratiquer la communication non violente

1h Théorie • 3h Pratique

- › Écoute active et empathique — techniques de Carl Rogers
- › Reformulation, questionnement ouvert, silences structurants
- › Exprimer un désaccord sans agression — assertivité et « Je »
- › Accueillir la colère (la sienne, celle de l'autre) sans la subir
- › Gérer les émotions en situation tendue — respiration, pause
- › Mises en situation filmées et débriefées — retours entre pairs

4 Stratégies de résolution et plan d'action

2h Pratique • 1h30 Évaluation

- › Grille Thomas-Kilmann — 5 styles (compétition, collaboration, compromis, évitement, accommodation)
- › La médiation informelle — posture du tiers, cadre, étapes
- › Construire un accord gagnant-gagnant — méthode Harvard (Fisher et Ury)
- › Prévenir la récurrence — suivi, rituel d'équipe, climat de confiance
- › Articulation avec les RH, CSE, médecine du travail si besoin
- › Évaluation des acquis et remise des attestations de formation

ÉVALUATION

- › Avant — Quiz de positionnement
- › Pendant — Mises en situation filmées
- › Après — Évaluation formative continue

SANCTION

- › Attestation individuelle de formation
- › Éligible Passeport de Prévention
- › Feuilles d'émargement

MÉTHODES

- › Apports théoriques interactifs
- › Mises en situation filmées
- › Jeux de rôle et débriefs
- › Groupes de 4 à 12 personnes

DÉLAI & LIEU

- › 2 à 4 semaines après convention signée
- › Intra-entreprise — dans vos locaux
- › Frais de déplacement au départ de Chelles (77500)

FINANCEMENT

- › Plan de développement des compétences
- › OPCO selon branche professionnelle
- › FIPU — Fonds Investissement Prévention Usure
- › Fonds propres entreprise

ACCESSIBILITÉ

- › Aucun prérequis physique particulier. Référente handicap : Samira Adada — contact@risq-of.fr

Apaiser les tensions dans vos équipes ?

1 manager sur 2 gère un conflit par semaine (OPC 2023) — devis gratuit sous 24h.

Réserver mon audit gratuit — 30 min

risq-of.fr | contact@risq-of.fr